

臺中市政府第 321 次市政會議紀錄

壹、時間：106 年 12 月 18 日（星期一）上午 9 時

貳、地點：臺灣大道市政大樓 9 樓市政廳

參、主持人：林市長 佳龍

肆、討論提案：(如附件)

記錄：陳姿伶

伍、指（裁）示事項：

- 一、臺中市政府 1999 便民服務專線得到遠見服務業調查之三連霸殊榮，這是相當不容易的成績。我認為每一位話務人員都是市政府的代表、是市長的分身，因此，讓其運作得好，像人的眼睛與耳朵一樣耳聰目明，才能對市民做出最好的回應。遠見服務業大調查是透過神秘客拜訪、了解企業客服，一般而言，企業界對此較為重視，因為客服是企業了解問題、提早因應的重要管道，當客戶不抱怨時，也就代表顧客已找尋到下一個新的替代產品。政府單位亦是如此，以人民公僕為例，市長要連任、政黨要競爭輪替，同樣需要客戶-也就是人民的認同，政治人物存在的目的非僅是執政，而是得到肯定，贏得社會的尊敬，才有存在的價值。**(辦理單位：本府各機關)**
- 二、為了優化及穩定服務品質、降低流動率，我們自 105 年起領先全國，將話務人力改為市府自聘，並在今年 1 月成立話務管理組，專責管理 1999 話務中心，辦理迄今成效良好，離職率不但從 104 年的 6.57%下降至今年 1.8%，多項服務指標也均維持高標；此外，獲得民眾口頭讚許的案件，更從改為約聘僱之前的每月 120 件，提升到今年的每月 149 件，這也是我們為什麼能在「臺灣服務業奧斯卡獎」的競爭中，成為全國唯一連續 3 年得到首獎的公務機關。市府透過推動話務人員自聘，把中華電信派遣員工變成市府員工，有助去除本位主義、強化易位思考，除了是服務領導的實現，為了感謝

第一線話務人員之辛勞，也請研考會獎勵話務人員，簽辦市長特支費發放獎金(提升至每位 2,000 元)，以展現、表達市府對他們長久以來辛勞之感謝。(辦理單位：本府各機關、研究發展考核委員會)

三、昨日反空污、抗暖化遊行吸引起各界注意，我也以一位公民、兩個孩子的父親與內人一同參與活動，盼能喚起更多人對空污的重視。空污造成市民的恐慌，市府感同深受，澈底解決是市府的責任，目前中央已開始重視中南部空污問題，擬定「14+N 空氣污染防制策略」，而經過市府 3 年來的努力，臺中的空污問題正逐步緩解中。空污是長期累積、各方污染所造成的，政府的角色是面對問題、解決問題，但前提是要讓大家了解問題的原因，解決則要靠大家的幫忙，也因此我們成立空污減量小組，制定 86 項減量措施，其中 19 項更是全國首創；此外，我們並公告全國最嚴格的「臺中市公私場所管制生煤及禁用石油焦自治條例」，讓臺中的空氣越來越好，市府接連的積極作為也得到外界如葉光芄醫師、莊秉潔教授等之肯定。造成空污的來源中，臺中火力發電廠約占本市空污比重 9%，其他的企業及工廠，則約占了 38%，也因此我們積極要求企業將鍋爐轉換燃料為天然氣，目前此政策也初具成效，中央看見臺中的改變也跟進推動至全國；目前針對鍋爐的政策，我們採取管制與補助雙管齊下，棍子與胡蘿蔔並行，原先的管制是針對 2 噸以上的鍋爐，現在則擴及到 2 噸以下鍋爐也進行管制，補助方面則無上限，同時更要求前 50 大固定污染源強制採用「最佳可行控制技術」(BACT)，相信明年底臺中的空污將可大大改善。此外，在市府持續不斷努力下，今年的紫爆天數從過去的 78 天、降到 69 天、再降到目前為止 20 天左右，今年 10 月份甚至沒有一天是紫爆日，除了請環保局與新聞局告訴大家正確的資訊，讓社會大眾共同關切空污問題，針對少數批評者一直沿用舊資料攻擊市府，也請適時澄清。日

前我也曾跟賴院長反映，盼能解決空污問題，加上目前正值中央修正空污法，重新分配空污基金的關鍵時刻，正是區域聯合治理上場的時機，因此，近日本人將邀集苗栗縣、南投縣、彰化縣、雲林縣、嘉義市、嘉義縣等縣市長，一同研商中部七縣市針對空污防制的一致主張，未來，我也會利用出席行政院會的機會代表發言，向中央爭取地方需求，也請相關局處積極研議辦理。(辦理單位：本府各機關、環境保護局、新聞局)

四、市政分享如下：

- (一)捷運綠線列車提前交車，臺中正式成為捷運城市：18 列綠線電聯車已於 11 月提前交車，未來捷運綠線通車後，預計搭乘大眾運輸的人口會由目前的 1 成倍增至 2 成以上，提升環境品質、交通安全，同時紓緩塞車問題，可說是一舉多得，也請交通局未來更加積極爭取軌道運輸之補助，讓臺中成為名符其實之軌道城市。另外，為配合捷運綠線 109 年啟用提供轉乘優惠，市府也不排除將公車免費提高到 20 公里，讓大眾運輸變成對抗空污的靈丹妙藥。(辦理單位：本府各機關、交通局)
- (二)舊山線復駛、大車站計畫獲中央支持：除了捷運綠線的好消息，上星期三(12月13日)交通部賀陳部長來臺中視察，針對大車站計畫現場允諾將補助 12 億元，打造轉運中心、立體停車場及空橋系統，讓火車站成為臺中未來重要交通樞紐。(辦理單位：本府各機關)
- (三)中央公園第 1 標工程完工，太陽能年發電量 188 萬度：水滄智慧城的中央公園利用南北兩端的停車場空間，建置 1 萬平方公尺的太陽能板，預估每年將可發電 188 萬多度，將能成功減少碳排放量、降低能源消耗。(辦理單位：本府各機關)
- (四)道路平坦度連續兩年獲內政部評比全國第一：路平是我們邁向

宜居城市的重要關鍵，市府於去年及今年連續兩年榮獲「市區道路養護管理暨人行環境無障礙考評」直轄市道路平坦度第一名，獲得中央高度肯定。在面對路平、空污等諸多議題上，我們不僅由上而下制定政策，在執行面上遇到的各種問題，更能積極即時反應，快速滿足民眾需求。[\(辦理單位：本府各機關\)](#)

五、今天很榮幸邀請到中友百貨張光貝執行董事以及中國醫藥大學附設醫院周德陽院長擔任我們的嘉賓。張執行董事是張副市長的哥哥，在中臺灣百貨業界赫赫有名；周德陽院長則是神經外科的大家長，對於任何神經外科手術都十分專精，更曾被推薦為百大名醫。其中周德陽院長提到，服務不僅是軟硬體，最重要的在「心」，醫院致力升級服務，讓人人都是最佳友善大使，用「心」貼近民眾需求，也深信有幸福的員工才会有幸福的服務，因此把員工當成一家人，讓他們先有幸福的感覺，進而發自內心提供良好的服務品質。另外，張光貝執行董事更在會中分享以下中友百貨的領導服務理念與作法，也請各位參考：[\(辦理單位：本府各機關、本市各區公所\)](#)

(一)市府 1999 團隊連續三年奪得第 1 名很不容易，中友百貨則是今年是第 1 次奪得第 1 名之佳績。中友百貨公司開幕時，我們就相當重視服務的品質，因為臺灣百貨是專櫃式經營，中友擁有近 1,500 位第一線人員，來自於近 600 家廠商的企業文化，因此服務的穩定度較難掌握，但百貨的經營，服務是最關鍵因素，理由有三；第一，服務品質是企業差異化之關鍵。第二，顧客抱怨速度是很快的，長期而言對百貨公司形象影響甚鉅。第三，鼓勵主顧客來店消費比培養新顧客成本來得低，也因此服務好主顧客至為關鍵。

(二)百貨服務業的特性，第一，無法功過相抵，也就是 10 次好表現遠比不上 1 次不好之表現。第二，服務是感受性而非形式

性，90 度鞠躬比不上一抹親切的微笑，也因此我們認為，內在服務文化建構很重要。第三是整體性而非局部性，儘管第一線人員服務好，倘若清潔、宅配人員服務不周，則整體將容易受到影響，因此全員公關、行銷服務非常重要。第四，服務是長期性而非短期性，服務品質的建立是企業長久經營之主因。

(三)分享我們的部分做法，把服務理念簡化為明確之宣言，例如讓員工理解服務是從心做起，微笑也是一種功德等諸如此類融入工作中。此外，我們的專櫃每天都要寫營業日誌以及心得，每天開門營業前各樓層的晨會，也會練習鞠躬、五大用語等，澈底落實內化於心。另外，我們也把考績與服務績效結合在一起，並實施定期教育訓練二路並進，讓同仁重視提供高品質服務。

(四)在規章制度中，我們首先成立顧客服務處，除了處理客訴，也站在顧客角度審視百貨公司經營是否適當。第二，公司總務課、行政課、警衛課、商管設備課等，推薦一位服務委員，專責檢視單位的服務是否依照 SOP 處理。第三，我們有服務檢核系統，當公司接受到客訴時，首先追蹤顧客，後續則追蹤廠商作為，並再追蹤顧客是否會再來電，此外，犯錯的專櫃同仁也會進行教育訓練。第四，我們會直接以一封信函給母公司經理，完整建構此一評核系統。最後，中友百貨本身也有成立神秘客，藉此自我檢核、提升服務品質。

(五)另外，我們也不斷吸取其他企業經驗作參考，讓服務形態不斷進化，例如我們會為冬天戶外排隊的顧客，提供薑茶等貼心服務。此次很榮幸得到第一名的佳績，對中友百貨而言是相當大的鼓勵。最後，今年也很難得，臺中有三大不同服務類別得到第一名，可謂空前絕後，因此我們會透過 40 萬中友家族卡的

顧客，一併宣揚臺中的好，我們也更期待讓更多人知道臺中擁有如此好品質的企業，讓臺中成為市長所言的友善、宜居城市。

六、服務最重要是因應環境變遷而改善、提升，尤其在民主化、資訊發達的時代下，政府治理的邏輯更要與時俱進，面對複雜、多元又快速的資訊，要能由下而上、由外而內的傳遞，才能有效發揮治理能量。話務人員可說是市府的雷達，因此各局處要提供第一線話務人員最大的支援，以有效解決民眾的問題，對於市府 1999 便民專線今年再度拿下首獎，我給予高度肯定。此外，我認為成功企業的經驗是非常有價值的，公部門應加以學習、參考，而市府的話務人員甚至可以是趨動組織變革的元素，是可以改變市府人員的偉大力量，因為便民專線處理的是「人」的問題，人滿意了，就是最好的宣傳，「沒有最好，只有更好」，未來市府團隊將不斷自我提升，持續努力為民眾帶來更好的服務。**(辦理單位：本府各機關)**

七、針對今日研考會「市政服務再升級，達陣 1999 三連霸」專案報告裁示如下：

(一)團隊作戰的重要性：市府是一個團隊，1999 便民專線是市府接收社會訊息的第一線窗口，我們應該對話務人員提供有效的支援，特別是相關資訊應提早告知話務中心、並保持通報與回應的管道暢通，再次提醒同仁注意。**(辦理單位：本府各機關、本市各區公所)**

(二)擴大辦理「一日接線生」：同理心與換位思考非常重要，因此請研考會思考擴大一日接線生專案的辦理局處範圍與參與層級，讓市府同仁實際體驗，以更精進服務品質。**(辦理單位：研究發展考核委員會)**

(三)服務品質提升(計畫)：請各機關(區公所)依循研考會今年初以中央函頒「政府服務躍升方案」所訂定之本府提升服務效

能實施計畫，主動邀集民間參與服務設計或規劃過程，納入被服務者觀點，改革以往本位思維設計服務措施的問題。(辦理單位：本府各機關、本市各區公所)

(四)透過內部整合、資訊透明化與數據視覺化，以最精簡的人與最科學方法，才能有效解決市民問題，因此請研考會在本府新的「陳情整合平臺」系統穩定運作後，整合各陳情管道，將案件介接到大數據分析及開放資料平臺，把民眾的不滿轉化成施政重點，並在官網上即時更新，為市民創造更多福祉。(辦理單位：研究發展考核委員會)

(五)請新聞局研議將臺中市政府 1999 便民專線、中友百貨、中國醫藥大學附設醫院之「三中」，獲得遠見服務第 1 名的殊榮加以宣傳，讓外界知道臺中的好。(辦理單位：新聞局)

(六)鼓勵參與政府服務獎：中央政府將自明年 1 月起以「政府服務獎」取代原先的「政府服務品質獎」，請各機關積極參獎；本府推薦參獎相關事宜，也請研考會掌握期程、統籌辦理。(辦理單位：本府各機關、本市各區公所、研究發展考核委員會)

陸、散會(上午 10 時 45 分)

臺中市政府第 321 次市政會議提案摘要表 (106 年 12 月 18 日)

案號	機關	摘要	決議
01	社會局	檢陳修正「臺中市立仁愛之家自費安置院民收費標準」第二條、第三條修正草案1份，敬請審議。	本案通過後，送請法制局發布施行。
02	水利局	檢陳修正「臺中市排水計畫審查作業辦法」草案1份，敬請審議。	本案通過後，送請法制局發布施行。
03	財政局	本府擬處分本市神岡區順濟段777地號等16筆面積合計1,337.92 m ² (404.72 坪)市有非公用土地，敬請審議。	照案通過，送請臺中市議會審議。
04	都市發展局	本府擬公開標售本市豐原區一心名邸、社皮名邸、福德雅筑等3社區共同以管理維護基金價購之社皮國宅管理站(地址：一心路224巷23號1樓；建號：豐原區五汴段323建號；地號：五汴段564地號權利範圍10000分之67)敬請審議。	照案通過，送請臺中市議會審議。
05	都市發展局	檢陳訂定「臺中市都市危險及老舊建築物結構安全性能評估費用補助辦法」草案1份，敬請審議。	本案通過後，送請法制局發布施行。
墊 01	經濟發展局	為臺灣中油股份有限公司液化天然氣工程處補助本市梧棲區公所辦理「草湳社區發展協會資源回收車採購」計新臺幣99萬元整，擬請同意辦理先行墊付，敬請審議。	照案通過，送請臺中市議會審議。
墊 02	原住民族事務委員會	為原住民族委員會補助本會辦理「臺中市霧峰區花東新村、太平區自強新村原住民族地區外原住民族部落公共設施補助計畫」經費計新臺幣148萬3,471元，擬提請同意先行墊付方式辦理，俟完成法定預算程序後再轉正歸墊案，敬請審議。	照案通過，送請臺中市議會審議。
墊 03	文化局	教育部106-107年度補助本局市立圖書館辦	照案通過，送請臺

案號	機關	摘要	決議
		理「106-107 年公共圖書館作為社區公共資訊站實施計畫」經費861 萬5,800 元整，本府尚需編列配合款574 萬3,867 元整，合計1,435 萬9,667 元整擬請同意辦理先行墊付，敬請審議。	中市議會審議。
墊 04	都市發展局	內政部營建署106 年度補助本府都市發展局辦理「106 年度土壤液化潛勢區防治改善示範計畫」經費計4,493 萬元整，擬請同意辦理先行墊付，敬請審議。	照案通過，送請臺中市議會審議。
墊 05	經濟發展局	經濟部水利署106~107 年度「無自來水地區供水改善計畫第三期(106-109 年)」—「原住民族地區簡易自來水系統營運」及「簡易自來水工程」補助計畫，核定本府辦理簡易自來水系統營運及系統改善工程經費新臺幣5,386 萬9,000 元整，擬請同意辦理先行墊付，敬請審議。	照案通過，送請臺中市議會審議。